

MANUAL PQR (USUARIO)




Gobernación de
Casanare
República de Colombia
www.casanare.gov.co



Micrositios

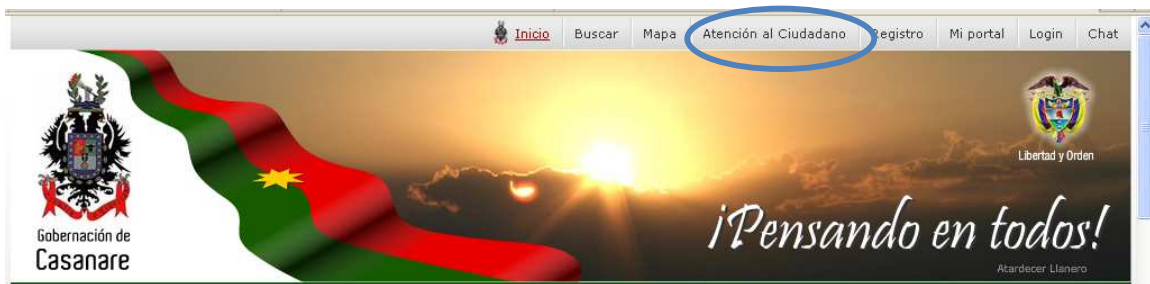
La mas avanzada tecnología
para internet ... a su alcance

Instructivo del módulo de Atención al Ciudadano (Usuario)	Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH)	
Versión: 3.0	Fecha de Emisión: 03/03/ 2010	

INGRESO AL MÓDULO

Para ingresar al sistema, cualquier tipo de usuario, sea anónimo, registrado o administrador debe ingresar por la parte superior de la pagina, en el link **Atención al Ciudadano**


En la primera pantalla el módulo nos presenta la opción

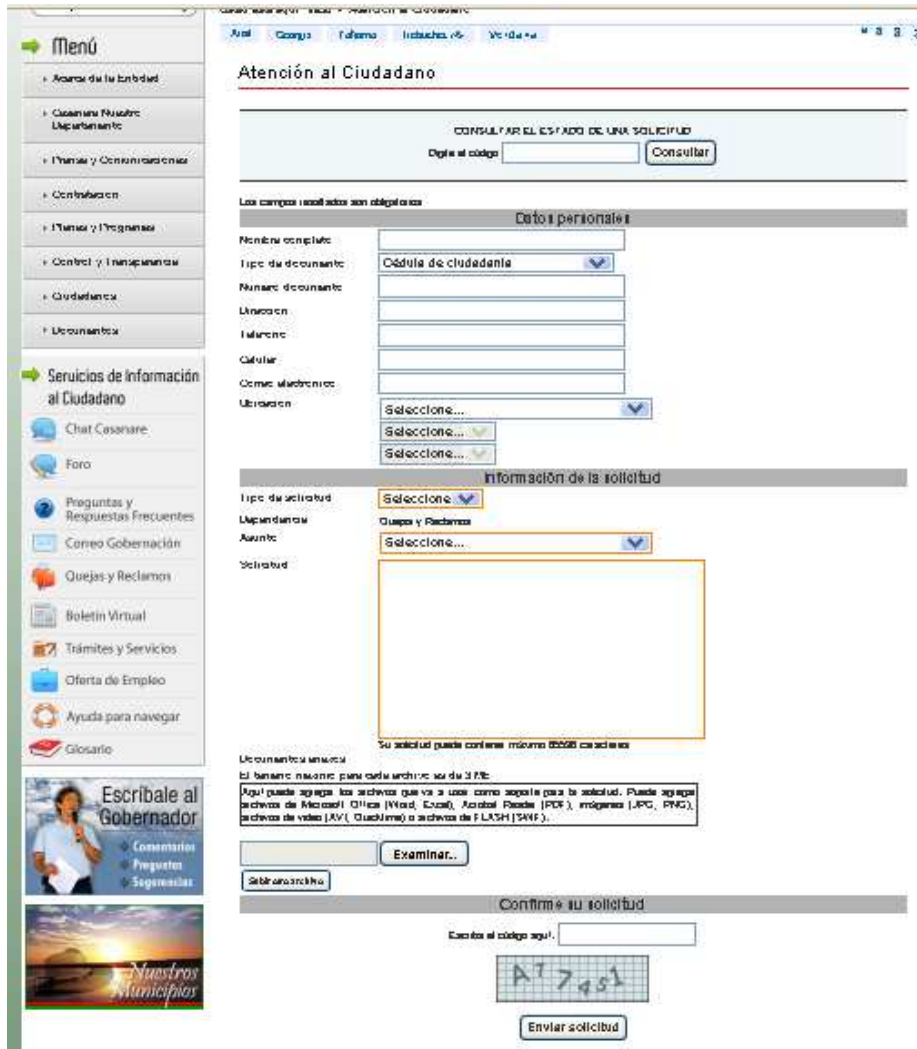


1. Crear o consultar una solicitud: Permite a los solicitantes registrar una solicitud nueva o consultar el estado de una solicitud existente.

REGISTRO DE UNA SOLICITUD

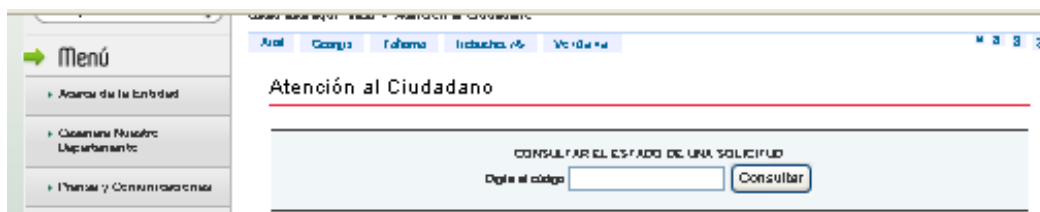
Para generar la solicitud debemos ingresar por la opción Crear o Consultar una Solicitud, la cual al ingresar nos mostrara el siguiente formulario:


Instructivo del módulo de Atención al Ciudadano (Usuario)	Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH)	
Versión: 3.0	Fecha de Emisión: 03/03/ 2010	



CAMPO DE CONSULTA DE UNA SOLICITUD:

Este campo permite a un usuario confirmar el estado de la solicitud que haya realizado previamente, este campo únicamente estará disponible cuando la persona no se encuentre registrada en el portal, es decir un usuario anónimo.



Instructivo del módulo de Atención al Ciudadano (Usuario)	Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH)	 Micrositios
Versión: 3.0	Fecha de Emisión: 03/03/ 2010	

DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE:

Esta sección nos permite tomar los datos de la persona que esta realizando la solicitud, estos campos son:

Nombre completo: donde se debe ingresar nombre y apellidos

Tipo de documento: se ingresa el tipo de documento del usuario, eje: CC, CE, NIT.


Dirección: campo para la dirección del usuario.

Teléfono: Número de teléfono fijo del usuario

Celular: Número de teléfono móvil del usuario

Correo electrónico: cuenta correo electrónica del usuario, la cual debe estar escrita con la sintaxis correcta, allí llegarán los avisos, cada vez que cambie de estado su solicitud. Ej.: persona@dominio.com.

Ubicación: debe seleccionar de las tres listas, el País, luego el Departamento y finalmente el Municipio.

Instructivo del módulo de Atención al Ciudadano (Usuario)	Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH)	
Versión: 3.0	Fecha de Emisión: 03/03/ 2010	

Atención al Ciudadano

Crear o consultar una solicitud (Versión Demo)

CONSULTAR EL ESTADO DE UNA SOLICITUD

Digite el código

Los campos **resaltados** son obligatorios

Datos personales

Nombre completo
Tipo de documento
Número documento
Dirección
Teléfono
Celular
Correo electrónico
Ubicación

Información de la solicitud

Tipo de solicitud
Dependencia
Asunto
Solicitud

Su solicitud puede contener máximo 65536 caracteres.

Documentos anexos


El tamaño máximo para cada archivo es de 3 Mb

Aquí puede agregar los archivos que va a usar como soporte para la solicitud. Puede agregar archivos de Microsoft Office (Word, Excel), Acrobat Reader (PDF), imágenes (JPG, PNG), archivos de video (AVI, Quicktime) o archivos de FLASH (SWF).

Confirme su solicitud

Escriba el código aquí:



Instructivo del módulo de Atención al Ciudadano (Usuario)	Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH)	
Versión: 3.0	Fecha de Emisión: 03/03/ 2010	

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD:

Estos son los datos que se deben tener en cuenta para hacer la solicitud

Tipo de solicitud: esta lista nos muestra una serie de opciones de la cual escogeremos la que necesitamos usar, en este caso están: Queja, Reclamo, Sugerencia, comentario, Consulta o petición.

Asunto: en este campo se deberá seleccionar el asunto al cual se va referir según la dependencia. EJ. Certificaciones tiempo de servicio, Contratación, Créditos etc.

Solicitud: en este campo debe de escribir la queja, reclamo etc.

Información de la solicitud

Tipo de solicitud: ▼

Queja

Dependencia:

Asunto: ▼

Solicitud:


Su solicitud puede contener máximo 65536 caracteres

Documentos anexos: este campo nos permite seleccionar un archivo para enviar.

Documentos anexos

El tamaño máximo para cada archivo es de 3 Mb

Aquí puede agregar los archivos que va a usar como soporte para la solicitud. Puede agregar archivos de Microsoft Office (Word, Excel), Acrobat Reader (PDF), imágenes (JPG, PNG), archivos de video (AVI, Quicktime) o archivos de FLASH (SWF).


Instructivo del módulo de Atención al Ciudadano (Usuario)	Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH)	
Versión: 3.0	Fecha de Emisión: 03/03/ 2010	

CONFIRMACION DE LA SOLICITUD

Este campo lo que nos permite es verificar que los datos hallan sido ingresados con éxito y nos genera el código con el cual la persona verificara los datos. Escriba el código aquí: en este campo se debe escribir el código que aparece en la imagen de la parte final.

Confirme su solicitud

Escriba el código aquí:




Una vez se halla completado el formulario con los campos, se procederá presionar el botón enviar solicitud el sistema le mostrara un mensaje en pantalla al usuario con una confirmación y un numero de verificación.

Crear o consultar una solicitud

Su SOLICITUD se registro satisfactoriamente
El código para consultar el estado de su solicitud es

B1E47

[Continuar](#)

Instructivo del módulo de Atención al Ciudadano (Usuario)	Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH)	
Versión: 3.0	Fecha de Emisión: 03/03/ 2010	

CONSULTA DEL ESTADO DE UNA SOLICITUD

Cuando la persona crea una solicitud el sistema le genera un código de consulta con el cual puede consultar en cualquier momento el estado de su solicitud, para esto debe entrar nuevamente al formulario de creación y consulta, solo que esta vez ingresa el código de consulta en la caja de texto que parece como CONSULTAR EL ESTADO DE UNA SOLICITUD.

Una vez realizado esto se mostrará en pantalla una tabla donde se muestran los datos básicos de la solicitud y su estado actual.

Crear o consultar una solicitud

CONSULTAR EL ESTADO DE UNA SOLICITUD

Digite el código

Crear o consultar una solicitud

Solicitud (107)

Consecutivo:	107
Origen:	Persona Natural
Medio de recepción:	Internet
Fecha de creación:	2008-12-18 16:05:06
Solicitud:	prueba 2

Estado actual

Estado:	Abierto
Tipo solicitud:	PETICIÓN
Asunto:	Certificaciones Tiempo de Servicio.
Responsable:	No hay elementos para mostrar
Respuesta:	

Documentos

	1. Vista de impresión solicitud 107.pdf
--	---